



Enheten för ekonomiskt bistånd

Verksamhetsplan
Dnr 483-2013-1.1
Sid 1 (20)

Handläggare:
Christina Stensjö

Enheten för ekonomiskt bistånd

Verksamhetsplan 2014

Enheten för ekonomiskt bistånd

christina.stensio@stockholm.se
stockholm.se

Inledning

Inledning

Vi bistår enskilda medborgare så att de utifrån egna förutsättningar ska uppnå egen försörjning. Vi utgår från att alla vuxna människor vill ta ansvar för sina liv, har egna resurser och gör egna val.

Satsningar under 2014

Under året kommer enheten att implementera de två bedömningsinstrumenten "Initial bedömning för nya klienter" och "Fia (förutsättningar inför arbete)" för de klienter som haft kontakt med enheten under sex-tio månader. Enhetens handläggare kommer att få MI-utbildning i de två bedömningsinstrumenten under 2014 och 2015.

Vi kommer att arbeta vidare med resultatet av medarbetarenkäten och uppföljningen av organisationsförändringen för att skapa en attraktiv arbetsplats.

Antalet långvariga bidragstagare ökar i stadsdelen och därför kommer vi att arbeta vidare med att utveckla metoder för att arbeta med målgruppen.

Verksamhetsbeskrivning

Enhetens huvudsakliga arbetsuppgift består i att bistå den bidragssökande att hitta vägar till självförsörjning, som ger rätt till samhällets övriga välfärdssystem vid arbetslöshet, sjukdom och pension. Parallellt med detta arbete behandlas och utreds ansökningar om ekonomiskt bistånd.

Enheten ansvarar för att de personer som vänder sig till stadsdelsförvaltningen med ansökan om ekonomiskt bistånd får aktuell information, råd och stöd och att de, i förekommande fall, hänvisas till rätt myndighet. Personer som ansöker om ekonomiskt bistånd på grund av psykosociala eller medicinska skäl motiveras och erbjuds insatser från annan enhet inom stadsdelsförvaltningen och/eller annan myndighet.

Enheten kommer att ha kostnader för ekonomiskt bistånd till nyanlända flyktingar som har en prestationsförmåga under 25 % och som inte får en etableringsplan från arbetsförmedlingen, samt till dem som inte blir självförsörjande genom den statliga etableringsersättningen.

Rätten till ekonomiskt bistånd regleras i socialtjänstlagen. Utredning och handläggning av ansökan om ekonomiskt bistånd regleras i förvaltningslagen. Stadens riktlinjer för handläggning av ekonomiskt bistånd (fastställda av kommunstyrelsen år 2010) är vägledande i det dagliga arbetet med ekonomiskt bistånd. Stadsdelsnämndens delegationsordning reglerar vilka tjänstemän som kan fatta beslut i enskilda ärenden.

Under 2013 hade stadsdelsförvaltningen i genomsnitt 481 bidragsberoende hushåll per månad med ett medelbidrag på 7643 kr per månad.

Personalen på enheten består av en enhetschef, två biträdande enhetschef, sex administrativa assistenter, 16 socialsekreterare, två budget- och skuldrådgivare, en socialsekreterare som tillsammans med en administrativ assistent på varsin halvtid handlägger OSA-anställningar, en och en halv handläggare som utreder felaktiga utbetalningar (FUT) samt två socialsekreterare som arbetar med våld i nära relationer.

Enhetens nettobudget är 66,4 mnkr för ekonomiskt bistånd och handläggning. Intäktskravet på 1,5 mnkr avser främst återsökningar från Försäkringskassan. För arbetsmarknadsåtgärder är nettobudgeten 4,0 mnkr. Intäktskravet på 2,5 mnkr består främst av statsbidrag för OSA-anställningar. Vi planerar upp till 25 OSA-anställningar under året under förutsättning att statsbidraget inte minskar. Kostnader för viss arbetsträning ingår i budget. Viktiga samarbetspartners är Jobbtorg Stockholm i Skärholmen, arbetsförmedlingen, vårdcentraler och externa aktörer samt andra enheter inom den egna förvaltningen.

Verksamhetsplan 2014 har tagits upp med personalen på halv planeringsdag den 6 november 2013 samt på arbetsplatsträff (APT) den 15 januari 2014.

KF:s inriktningsmål:

1. Stockholm är en attraktiv, trygg, tillgänglig och växande stad för boende, företagande och besök

KF:s mål för verksamhetsområdet:

1.2 Invånare i Stockholm är självförsörjande

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Andel barn som lever i familjer som är beroende av ekonomiskt bistånd	1,3 %	4,0 %	Tertial
Andel personer beroende av ekonomiskt bistånd i förhållande till befolkningen	0,9 %	2,0 %	Tertial
Andel vuxna som har ett långvarigt beroende av ekonomiskt bistånd jämfört med samtliga vuxna invånare	0,5 %	1,2 %	Tertial
VP kommentar inget datum Eftersom målgruppen långvariga bidragstagare har ökat något under 2013 till skillnad mot övriga staden där andelen långvariga bidragstagare har börjat minska, kommer vi att särskilt se över målgruppens behov och vilka arbetsmetoder och insatser som behövs.			

Nämndmål:

Andelen bidragstagare i befolkningen ska minska.

Åtagande:

Vi åtar oss att den enskilde får stöd som kan leda till egen försörjning.

Förväntat resultat

Färre hushåll har behov av ekonomiskt bistånd och andelen långvariga bidragstagare i befolkningen minskar.

Arbetsätt

Vi hänvisar alla personer som söker ekonomiskt bistånd på grund av arbetslöshet eller behov av extra stöd till Jobbtorg/Jobbtorg Resurs.

Alla bidragssökande som har arbetslöshet som försörjningshinder får en besökstid på Jobbtorg innan besök hos socialsekreterare på enheten.

De sökande som har behov av extra stöd kan bokas in på Jobbtorg resurs genom trepartssamtal med coach och socialsekreterare. Syftet med mötet är att utforma en individuellt anpassad insats som kan leda till självförsörjning.

När det gäller långvariga bidragstagare ska vi arbeta mer med den enskildes motivation att ändra sin försörjningssituation. Den sökandes insats ska vara motivationshöjande, till exempel arbetsträning. Det ska bli lättare för långvariga bidragstagare att få arbetsprövning och praktikplats.

Vi samarbetar med arbetsförmedlingen och andra vårdgivare runt den enskilde. Informationsutbytet mellan myndigheterna vid samarbets- och avstämningmötena syftar till att öka möjligheterna att hjälpa klienter att bli självförsörjande.

Vi fortsätter att samarbeta med öppenspsykiatri. Under hösten kommer vi att samarbeta med förtroendeläkare tillsammans med Älvsjö stadsdelsförvaltning.

Stadsdelsförvaltningen, arbetsförmedlingen och Jobbtorg har månadsvis samverkansmöten gällande unga vuxna i åldern 18-25 år. Samarbetet med arbetsförmedlingen sker även i form av trepartssamtal i enskilda ärenden.

Samverkan kring nyanlända flyktingar sker inom ramen för etableringsprogrammet.

Resursanvändning

Tre socialsekreterare i enhetens mottagningsgrupp och 13 socialsekreterare som arbetar i utredningsgruppen. Enhetens socialsekreterare har kunskaper i motiverande samtal (MI) som ett verktyg i förändringsarbetet med klienterna och har KBT-handledning. Nyanställda kommer att utbildas i MI. För att tillvarata kunskaperna i MI kommer två socialsekreterare att få utbildning till MI-coacher.

Uppföljning

Socialsekreterare i mottagningen ser till att nya bidragssökande får en första besökstid på Jobbtorg. När en person som uppburit ekonomiskt bistånd under en tid bedöms stå till arbetsmarknadens förfogande ansvarar socialsekreterare i utredningsgruppen för att personen får en besökstid till Jobbtorg. För dem som behöver hjälp och stöd samt arbetsträning som en del av sin rehabilitering sker uppföljning fortlöpande genom trepartssamtal. Socialsekreterare har kontinuerligt uppföljningsmöten med långvariga bidragstagare.

Tre-fyra gånger per år träffas enhetscheferna för Jobbtorg Skärholmen och ekonomiskt bistånd i Hägersten-Liljeholmen, Skärholmen och Älvsjö samt Arbetsförmedlingen och utvärderar sin samverkan. Sökandes närvaro på Jobbtorg kontrolleras av handläggare på enheten månadsvis i samband med bedömningen av rätten till ekonomiskt bistånd.

Utveckling

Effektivisera mötesstrukturen så att så mycket arbetstid som möjligt ägnas åt klientkontakter.

Utveckla arbetsmetoder och insatser för långvariga bidragstagare med rehabiliteringsbehov i samband med att vi kommer att använda det nya bedömningsinstrumentet FIA.

Utvecklingsgruppen som inrättades som en del i arbetsmiljöarbetet fortsätter under året nu med fokus på att göra enheten till en attraktiv arbetsplats. Gruppen kommer att vara en del i verksamhetsutvecklingen och metodutveckling samt arbetsmiljöarbetet. I utvecklingsgruppen ingår enhetschef, biträdande enhetschefer, en socialsekreterare från mottagningen och tre socialsekreterare från utredningsgruppen. I gruppens arbete ingår att utveckla mötesformerna så att den samlade kompetensen tas tillvara i det enskilda ärendet.

Åtagande:

Vi åtar oss att den enskilde ska få professionellt råd och stöd i syfte att få kontroll över sin privatekonomi.

Förväntat resultat

Den enskilde får kontroll över sin privatekonomi. Minskad risk att hyresskuld uppstår och leder till vräkning och hemlöshet.

Arbetsätt

Att erbjuda råd och stöd till enskilda som har behov av att få kontroll över sin privatekonomi. Den som vänder sig till enhetens budget- och skuldrådgivning erbjuds tid i öppen mottagning. Då görs en första behovsinventering och den sökande får individuellt råd och stöd. Vid fortsatt behov av budget- och skuldrådgivning erbjuds den enskilde en ny besökstid. Alla ska få en besökstid inom tre månader. Barnfamiljer ska få kontakt med budget- och skuldrådgivare inom en vecka.

Resursanvändning

Två heltidsanställda budget- och skuldrådgivare, som jobbar enligt stadens riktlinjer för att enskild ska få kontroll över sin privatekonomi. En del av resurserna för budget- och skuldrådgivning riktas särskilt till hemlösa som befinner sig i boendetrappan, detta sker i samarbete med vuxenenheten.

Uppföljning

Vi följer upp att den enskilde fått tid hos budget- och skuldrådgivningen inom tre månader samt fått råd och stöd. Uppföljning sker en gång i månaden av enhetschef.

Utveckling

Varje månad har enheten ett möte med en stående punkt kring hur arbetet med den öppna mottagningen fortskrider och att målet att alla sökande får en besökstid inom tre månader uppnås.

Under året deltar budget- och skuldrådgivare kontinuerligt i nätverksmöten, kollegial handledning samt relevant utbildning, konferenser och temadagar som erbjuds inom ramen för budget- och skuldrådgivning.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

1.3 Stockholms livsmiljö är hållbar

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Andel ekologiska livsmedel i stadens egna verksamheter	20 %	20 %	Tertial

Nämndmål:

Verksamheterna bedrivs med lägsta möjliga miljöbelastning

Åtagande:

Vi åtar oss att minska enhetens negativa miljöeffekter.

Förväntat resultat

Förbrukningen av papper minskar liksom förbrukningen av el.

Arbetsätt

Vi ska minska pappersmängden genom att där det är möjligt använda digitala dokument i stället för papper, nollställa kopiator före och efter användning samt använda oss av dubbelsidig kopiering och informationsspridning genom nätet. Vi sparar på vatten och användandet av diskmedel, använder diskmaskin i möjligaste mån och undviker att diska under rinnande vatten. Vid resor i tjänsten åker vi framförallt kollektivt, promenerar eller cyklar. Elförbrukningen ska minska genom att vi stänger av dataskärmen och släcker rumsbelysningen när vi lämnar rummet.

Resursanvändning

Alla medarbetare på enheten bidrar till en minskning av negativa miljöeffekter genom att använda beskrivet arbetsätt.

Uppföljning

Vi påminner varandra i vårt dagliga arbete.

Vi ser över användandet av taxiresor i tjänsten i samband med tertialrapporterna samt genom att jämföra antalet resor med föregående år.

Utveckling

När vi reser i tjänsten handlar det oftast om hembesök. Vi kommer att använda taxiresor i samband med hembesök endast där det är nödvändigt. Vid övriga hembesök ska vi se över möjligheten att få använda de cyklar som finns inom avdelningen.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

1.7 Stockholm upplevs som en trygg, säker och ren stad

Nämndmål:

Stadsdelsnämndens verksamheter och lokaler ska vara tillgängliga för alla

Åtagande:

Vi åtar oss att vara tillgängliga för den som söker kontakt med oss.

Förväntat resultat

Handläggningstiden för ansökan om ekonomiskt bistånd minskar genom att fler ansökningsblanketter är korrekt ifyllda. Det blir lättare för sökande att fylla i ansökan. Att snabbt kunna få övergripande svar om ekonomiskt bistånd redan i receptionen.

Arbetsätt

Förvaltningens reception bemannas cirka fyra timmar per dag av en administrativ assistent från enheten som ska svara på frågor om hur blanketten ska fyllas i, kontrollera att ansökan är korrekt ifylld och svara på övergripande frågor om ekonomiskt bistånd. Under utbetalningsperioder utökas tillgängligheten.

Enhetens mottagning har alltid minst en telefon öppen under kontorstid. Mottagningen bemannas av tre socialsekreterare som förutom arbetsuppgifter i mottagningen tar emot samtal till frånvarande kollegor.

Alla handläggare har röstbrevlådan inkopplad och informerar om sin "träffas-säkrast-tid" och knappar in på telefonen när man återkommer samt ringer upp dem som lämnat meddelande på röstbrevlådan senast nästkommande dag. Vid planerad frånvaro lägger man in ett meddelande på mejlen med information om när man är tillbaka. Dessutom har en kollega samt biträdande enhetschef fullmakt att läsa inkomna meddelanden för snabbt besvarande vid behov.

För våldsutsatta och våldsutövande finns en mottagningstelefon som alltid är tillgänglig under kontorstid. Den som är våldsutsatt ska få kontakt med teamet samma dag eller senast dagen efter. Vi ska minimera riskerna att våldsutsatta hänvisas runt.

Resursanvändning

Socialsekreterare i mottagningen har lång erfarenhet av arbetet inom ekonomiskt bistånd, har god omvärldsorientering och ett professionellt förhållningsätt i mötet med sökande. Enheten har valt att ha tre socialsekreterare i mottagningen för att ha hög tillgänglighet.

Uppföljning

Vi följer upp via klagomål och synpunkter från brukare samt genom den årliga brukarundersökningen som genomförs i april varje år. Mottagningsgruppen har kontinuerliga möten med enhetschef och biträdande enhetschef då bland annat väntetiden för första besök följs upp. Beroende på orsak vidtas de åtgärder som krävs för att minska väntetiden.

Under 2014 genomförs en central brukarundersökning inom ekonomiskt bistånd, varför ingen

egen undersökning görs detta år inom verksamhetsområdet.

Utveckling

Mottagningen har kontinuerliga möten med enhetschef och biträdande enhetschef då bland annat väntetiden för första besök följs upp. Beroende på orsak vidtas de åtgärder som krävs för att minska väntetiden.

Utreda möjligheten till dator i receptionen för att öka tillgängligheten.

Se över våra blanketter och mallar att de är lättlästa.

Ta fram rutin för hur vi gör när sökande inte kan åka hiss till våra besöksrum.

KF:s inriktningsmål:

2. Kvalitet och valfrihet utvecklas och förbättras

KF:s mål för verksamhetsområdet:

2.3 Stockholmarna upplever att de får god service och omsorg

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Antal familjer med barn som saknar stadigvarande bostad (IoF)		minska	Tertial

Nämndmål:

All myndighetsutövning ska vara rättssäker och tillvara ta den enskildes resurser

Åtagande:

Vi åtar oss att vår handläggning är rättssäker och av god kvalitet samt att den sökande är delaktig.

Förväntat resultat

Den sökande förstår beslutet som fattats utifrån ansökan samt vet hur man överklagar avslagsbeslut. Arbetsplaner/förändringsplaner finns i alla ärenden och den sökande vet vad som överenskommit samt förstår syftet med beslutad insats.

Arbetsätt

Under förutsättning av att en ansökan om ekonomiskt bistånd är komplett blir handläggningstiden fem arbetsdagar inklusive ankomstdagen.

Vid avslag på ansökan om ekonomiskt bistånd informeras sökande skriftligt om beslutet och hur man överklagar. Socialsekreterare hjälper till om sökande önskar det.

Den sökande görs delaktig i sin planering att bli självförsörjande genom att tillsammans med socialsekreterare göra upp en individuell arbetsplan/förändringsplan. Detta sker framförallt i ett möte med sökande. Ändring eller förnyelse av arbetsplan/förändringsplan görs av ansvarig socialsekreterare i samråd med klienten och följs sedan kontinuerligt upp inför varje ansökan

om ekonomiskt bistånd. Journalanteckningar görs kontinuerligt om det som är väsentligt för handläggningen.

Biträdande enhetschef ansvarar för att aktuella domar som är viktiga för verksamheten redovisas för alla socialsekreterare på gemensamt möte. Information om domar från JP Socialnet mejlas ut till socialsekreterare.

Resursanvändning

Enhetens olika funktioner har tydliga arbetsbeskrivningar som finns tillgängliga för alla på stadsdelsförvaltningens intranät.

Information om domar bland annat genom JP Socialnet mailas till socialsekreterare i mottagnings- och utredningsgruppen. Socialsekreterare har också ärendedragning med biträdande enhetschef.

Uppföljning

Kontinuerligt går respektive biträdande enhetschef igenom samtliga aktuella ärenden och följer upp om sökande får rätt insats utifrån sina behov. Vi arbetar vidare med hur ärendegenomgång utifrån handläggning av ekonomiskt bistånd å ena sidan samt stöd för att komma ut i egen försörjning å andra kan effektiviseras.

Vid internkontroll en gång per år följer vi upp att vår myndighetsutövning är rättssäker.

Utveckling

I april 2013 genomfördes en brukarundersökning. Resultatet från denna följdes upp på APT och de åtgärder som förslogs kommer att bakas in i ordinarie verksamhet under året.

Resultatet av socialtjänstinspektörens tidigare genomlysning av ekonomiskt bistånd på enheten visade att det i journalanteckningar saknades analys och bedömning av klientens förutsättningar att gå vidare till egen försörjning. Under 2013 har vi arbetat med det och arbetet fortsätter under 2014. Vi arbetar också vidare med att skriva tydliga enkla arbetsplaner med mål och delmål samt att skriva tydliga planer för stöd och beslut om insats som ska leda till egen försörjning.

Under 2014 fortsätter samarbetet med arbetsmarknadsförvaltningen när det gäller stadsdelarnas egna arbetsmarknadsinsatser för bidragstagare som inte är redo för Jobbtorgs verksamheter. Arbetsmarknadsförvaltningen försöker bland annat ta fram riktlinjer för dokumentation samt blanketter för stadsdelarnas egna insatser.

Nämndmål:

Den enskilde ska få ett gott bemötande

Åtagande:

Den som kontaktar enheten ska få ett gott bemötande.

Förväntat resultat

Fler är nöjda med bemötandet vid kontakt med enheten och enheten får färre klagomål på

bemötandet än 2013.

Arbetsätt

Socialekreterarna är väl förberedda inför mötet med klienten och har avsatt den tid som behövs. Socialekreterare informerar inledningsvis om mötets struktur och är tydlig med vad som kommer att ske samt lyssnar aktivt på vad klienten har att berätta om sitt ärende. Vid nybesök används bedömningsinstrumentet Initialbedömning efter att ha informerat sökanden om frågorna som kommer att ställas. I förändringsarbetet mot egen försörjning kommer Motivational interview (MI) att användas som samtalsmetod.

Resursanvändning

Alla på enheten som möter sökande i besök och telefon.

Resultatet från brukarundersökningen.

Socialekreterarnas MI-kunskaper och KBT-handledning.

Uppföljning

Uppföljning sker genom den brukarundersökningen som staden genom våren 2014 för ekonomiskt bistånd samt genom förvaltningens egna brukarundersökningar om arbetet med våld i nära relation och med budget- och skuldrådgivning.

Utveckling

Vi kommer att fortsätta arbeta med bemötandefrågor inom enheten. Det är ett viktigt utvecklingsområde och vi kommer att utveckla vårt användande av MI.

Vi kommer kontinuerligt ta upp frågan om hot och våld, och vad vi kan påverka genom att vi ändrar vårt beteende vid möten med klienter med speciella behov, som till exempel personer med neuropsykiatriska funktionsnedsättningar. Vi tar hjälp av ökade kunskaper i MI och neuropsykiatri.

Nämndmål:

Den enskilde ska få insatser av god kvalitet som erbjuder delaktighet och stärker förmågan att leva ett självständigt liv

Åtagande:

Vi åtar oss att den enskilde får en individuellt utformad planering.

Förväntat resultat

Alla sökande är delaktiga i sin arbetsplan/förändringsplan. Fokus på den enskildes resurser och förmågor vilket leder till ökad självkänsla för den sökande och därmed ökad möjlighet att uppnå egen försörjning. Fler sökande uppnår egen försörjning snabbare.

Arbetsätt

Den sökande görs delaktig i sin planering att bli självförsörjande genom att tillsammans med utredande socialekreterare göra upp en individuell arbetsplan. Detta görs vid ett möte med

sökande där det tydligt framgår att sökande förstår sin planering. Förändring eller förnyelse av arbetsplan görs av aktuell handläggare i samråd med klienten. Arbetsplanen följs kontinuerligt upp inför varje ansökan om ekonomiskt bistånd. MI används som ett arbetssätt vid kontakt med sökande i möte eller vid telefonkontakt.

Resursanvändning

Socialsekreterare använder MI i samtal med sökande samt handledning.

Uppföljning

Kontinuerligt går respektive biträdande enhetschef igenom aktuella ärenden och följer upp om sökande får rätt insats utifrån sina behov.

Vi följer upp genom brukarundersökningen under våren.

Utveckling

Resultatet av brukarundersökningen följs upp och implementeras i verksamheten.

Vi utvecklar vårt arbete med att göra sökande delaktig i sin planering genom att tillsammans med sökande identifiera sökandes styrkor. Vi vill samtala med sökande om dennes styrkor och framgångsfaktorer förutom svårigheter för att motivera till förändring.

Nämndmål:

Den som utsatts för våld i nära relation ska få ett samordnat och professionellt stöd.

Åtagande:

1. Vi åtar oss att våldsutsatta i nära relation ska få råd och stöd i syfte att våldet ska upphöra.

Förväntat resultat

Den som är våldsutsatt känner till sina rättigheter och skyldigheter. Den som är våldsutsatt får förståelse och kunskap om sin situation som våldsutsatt. Ansvar och skuld över att vara våldsutsatt minskar och kunskapen om att det är ett brott ökar. Fler våldsutsatta gör polisanmälan.

Arbetssätt

Samtliga våldsutsatta i en nära relation som vänder sig till förvaltningen träffar socialsekreterare i teamet mot våld i nära relation för utredning av våldet och bedömning av insatser utifrån våldet. Vid behov beviljas insats i form av skyddat boende och/eller insats i form av stödsamtal. Barnperspektivet ska genomsyra arbetet genom att vi informerar föräldrarna om möjlighet till stöd för barnen. När ett barn far illa träffar vi föräldern tillsammans med handläggare från barn- och ungdomsenheten eller gör en orosanmälan dit. Vi har regelbundna samverkansmöten med barn- och ungdomsenheten i syfte att uppmärksamma barns och ungdomars behov. För den våldsutövande erbjuds stödsamtal enskilt eller i grupp.

Resursanvändning

Två socialsekreterare. Utförardelen kvinnostödet är en insats som är gemensamt finansierad med Älvsjö stadsdelsförvaltning med Hägersten-Liljeholmens stadsdelsförvaltning som ansvarig.

Uppföljning

Vi kommer att använda oss av flera uppföljningsmetoder i syfte att utveckla verksamheten utifrån brukarnas behov. En brukarundersökning genomförs under förvaltningens mätmånad i april 2014.

Uppföljning kommer också att ske genom en enkät som delas ut efter varje avslutad insats.

Vi följer upp genom kontinuerlig ärendedragning och ärendegenomgång en gång i månaden.

Utveckling

Under året kommer vi att implementera Socialstyrelsens bedömningsinstrument, FREDA, för bedömning av risken för våld och våldets farlighet, med stöd av länsstyrelsen. Vi kommer att bidra till att mottagningen på ekonomiskt bistånd kan använda FREDA:s kortfrågor som en del i bedömningsinstrumentet Initialbedömning. FREDA:s kortfrågor är till för tidig upptäckt av våld.

Vi kommer att implementera stadens riktlinjer för våld i nära relation och teamets medarbetare kommer att få utbildning av socialförvaltningen.

Handledningen ska bland annat leda till metodutveckling av samtalsmetodik. Under året ska vi fortsätta integrera MI i arbetet med både våldsutsatta och våldsutövande samt implementera erfarenheterna från länsstyrelsens utbildningssatsning om våld i nära relation med barnet i fokus. Vi ska sträva efter helhetsperspektiv i arbetet med målgruppen. Resultat av brukarundersökningen blir en del av utvecklingsarbetet.

Vi kommer att utveckla vårt samarbete med polisens familjevårdsenhet i Söderort genom deltagande i kontinuerliga samverkansmöten på chefs- och handläggarnivå.

Vi ska utveckla samverkan med Brottsofferjouren i syfte att nå de våldsutsatta som inte kommit i kontakt med socialtjänsten.

Vi ska öka kunskapen inom områden våldsutsatta HBT-personer, våld mot personer med funktionsnedsättning och våld i ärenden med hedersproblematik.

Vi är sammankallande för en intern samverkansgrupp, Fridagruppen, där representanter från olika enheter inom förvaltningen möts för informations- och kunskapsutbyte inom området våld i nära relationer.

Vi sökte statsbidrag för 2013 från Socialstyrelsen för information om våld i nära relation och ökad tillgänglighet till stöd för boende inom Hägersten-Liljeholmen och Älvsjö. Vi beviljades 250 tkr varav en del användes under 2013. Vi planerar nu att använda en del av de resterande statsbidraget till en kvällsmottagning vid fem kvällar under februari till april 2014.

Åtagande:

2. Vi åtar oss att våldsutövande i nära relation ska få samtalskontakt i syfte att våldet ska upphöra.

Förväntat resultat

Den som är våldsutövande finner alternativ till våld och våldet upphör. Den som utövar våld i nära relation tar emot erbjudande om samtalskontakt. Fler barn får en tryggare hemmiljö.

Arbetsätt

Våldsutövande som efterfrågar samtalskontakt erbjuds en samtalsserie om fem samtal med fokus på våldet. Samtalet förs om våldet, ansvaret för våldet, sammanhanget, konsekvenserna och alternativ till våld. Förutsättning för samtalen är partnerkontakt, vilket betyder att teamet utifrån ett säkerhetsperspektiv har kontakt med den våldsutsatta personen.

Från och med mars kommer det tidigare samarbetet med f.d. mansmottagningen i Söderort att förändras. Vi kommer eventuellt att köpa platser alternativt ge samtal till våldsutövande via öppenvården inom Hägersten-Liljeholmens Barn- och ungdoms enhet. Den ska då samfinansieras med Älvsjö stadsdelsförvaltning.

Samtalskontakt kommer att erbjudas och motiveras till våldsutövare i samband med en utredning på barn- och ungdomsenheten när det förekommer våld i familjen. Vi har ett fortsatt nära samarbete med barn- och ungdomsenheten.

En gemensam "manslägenhet" för stadsdelsförvaltningarna i Enskede-Årsta-Vantör, Älvsjö, Farsta, Skarpnäck och Hägersten-Liljeholmen erbjuds våldsutövande pappor eller män som lever i familjer med barn för att möjliggöra för kvinnan och barnen att bo kvar hemma. Hägersten-Liljeholmens stadsdelsförvaltning ansvarar för lägenheten.

Resursanvändning

Teamet mot våld i nära relation och barn- och ungdomsenheten köper platser på f.d. mansmottagningen i söderort under början av 2014. På mottagningen finns tre familjebehandlare på 50 % som har samtal med våldsutövare om våld och alternativ till våld. Mansmottagningen är ett gemensamt projekt för stadsdelsförvaltningarna Enskede-Årsta-Vantör, Skarpnäck och Farsta med Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsförvaltning som ansvarig förvaltning.

Uppföljning

Vi följer upp genom kontinuerlig ärendedragning och ärendegenomgång en gång i månaden. Vi följer upp hur vi använder mottagningen för våldsutövare och arbetet med den som utövar våld.

Utveckling

Resultatet av uppföljningen leder till att vi kan erbjuda våldsutövare de insatser i form av samtal och stöd behövs och att vi utvecklar arbetsätt tillsammans med barn- och ungdomsenheten när det gäller arbetet med våldsutövande pappor.

Från och med mars kommer det tidigare samarbetet med f.d. mansmottagningen i söderort att förändras. Vi kommer eventuellt att köpa platser alternativt ge samtal till våldsutövande via vår egen öppenvård inom förvaltningens barn- och ungdomsenhet. Den kommer då att samfinansieras med Älvsjö stadsdelsförvaltning.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

2.4 Stockholms stad är en attraktiv arbetsgivare med spännande och utmanande arbeten

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Aktivt Medskapandeindex	80	80	År
Andel medarbetare på deltid som erbjuds heltid	100 %	100 %	År
Chefer och ledare ställer tydliga krav på sina medarbetare	90 %	80 %	År
Medarbetare vet vad som förväntas av dem i deras arbete.	93 %	92 %	År
Sjukfrånvaro		4,4 %	Tertial

Nämndmål:

Förvaltningen ska erbjuda en god arbetsmiljö där alla medarbetare behandlas likvärdigt. Medarbetares och chefers kompetens ska utvecklas genom riktade insatser (Se även aktiviteter under 2.2 och 2.3.)

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Chefer ska registrera deltidsanställdas önskemål om utökad tjänstgöringsgrad i systemet.	2014-01-01	2014-04-30
De myndighetsutövande enheterna inom social omsorg ska se över sina rutiner för introduktion av nya medarbetare.	2014-01-01	2014-12-31
Nyrekrytering av deltidsanställda ska övervägas noga.	2014-01-01	2014-12-31

Åtagande:

Vi åtar oss att alla medarbetare ska ha en kompetensutvecklingsplan.

Förväntat resultat

Medarbetares kompetens tas tillvara och de får den kompetensutveckling som är nödvändig utifrån sina arbetsuppgifter. Detta förväntas ge god kvalitet i verksamheten.

Arbetsätt

Alla medarbetare erbjuds tid för medarbetarsamtal där en kompetensutvecklingsplan upprättas. Under våren kommer enhetens socialsekreterare att få fortsatt handledning utifrån kognitiv beteendeterapi (KBT) av extern handledare. Enhetschefer och biträdande enhetschefer kommer att fortsätta med tidigare handledning med fokus på funktionellt ledarskap under hösten.

Resursanvändning

Vi använder stadens mall för medarbetarsamtalet.

Uppföljning

Vi följer upp åtagandet i medarbetarsamtalet och genom den medarbetarenkät som staden genomför en gång per år.

Utveckling

Resultatet av medarbetarenkäten 2013 redovisades på APT i december 2013. Då konstaterade ett bättre resultat än 2012 men att det fanns stora skillnader mellan enhetens två grupper. Jämfört med övriga medarbetare inom enheten hade de handläggare som arbetar med ekonomiskt bistånd ett lågt värde på frågorna om arbetssituation och om man kan göra ett gott arbete. Även det gemensamma värdet med 7,3 för hela enheten på dessa frågor lågt i jämförelse med andra enheter. På en planeringsdag i januari 2014 har vi bestämt vilka områden vi ska arbeta vidare med under 2014.

Nämndmål:

Sjukfrånvaron ska minska jämfört med 2013

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Chefer ska arbeta aktivt för att främja hälsan hos medarbetarna.	2014-01-01	2014-12-31
Chefer ska löpande följa upp all sjukfrånvaro på enheten samt systematiskt arbeta enligt stadens rehabiliteringsprocess vid medarbetares sjukfrånvaro.	2014-01-01	2014-12-31

Åtagande:

Vi åtar oss att medarbetarna ska kunna verka i en god arbetsmiljö där sjukfrånvaron är låg och där personalen är delaktig och har inflytande.

Förväntat resultat

Genom att medarbetarna har möjlighet att påverka arbetsmiljön förväntas sjukfrånvaron minska.

Arbetsätt

Genom APT har medarbetarna möjlighet till delaktighet och inflytande. En fast dagordning finns för dessa möten som innehåller information, verksamhetsfrågor, arbetsmiljö, personal och utbildning samt uppföljning av budget. Vid APT skickas kallelse tillsammans med aktuell dagordning ut en vecka innan mötet.

Arbetsmiljöfrågor som tas upp en gång i månaden på APT ger utrymme för synpunkter och förslag till arbetsmiljöförbättringar. Vi redovisar goda exempel och resultat av vårt arbete på APT.

Utvecklingsgruppen, som består av enhetschef, biträdande enhetschefer, tre socialsekreterare från utredningsgruppen och en socialsekreterare från mottagningen, träffas en gång i månaden och där diskuteras bland annat praktiska arbetsmiljöfrågor, handläggning, metoder och

verksamhetsfrågor när det gäller ekonomiskt bistånd.

När det gäller arbetsrelaterade hälsoproblem har medarbetarna tillgång till företagshälsovården Previa.

För att stärka medarbetarnas fysiska hälsa erbjuds subvention av kostnaden för friskvård samt möjlighet att utnyttja friskvårdstimmen.

Vid oplanerad frånvaro finns skriftliga rutiner för de olika funktionerna som är kända för alla på enheten.

Medarbetarsamtal hålls minst en gång per år.

Resursanvändning

APT används för utveckling av arbetsmiljön.

Uppföljning

Vi kommer att följa upp enhetens arbetsmiljö återkommande på APT och genom medarbetarenkät en gång per år.

Utveckling

Enheten kommer att arbeta vidare med de prioriterade områden som gicks igenom på APT den 15 januari 2014. Två handlingsplaner tas fram för respektive grupp av medarbetare och resultatet implementeras i verksamheten under året.

3. Stadens verksamheter är kostnadseffektiva

3.1 Budgeten är i balans

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Nämndens budgetföljsamhet efter resultatöverföringar	100 %	100 %	Tertial

Resursanvändning

Vi följer kontinuerligt upp verksamheten för att enhetens resurser ska användas effektivt. Medarbetarna har rätt kompetens för sina arbetsuppgifter genom de utbildnings- och erfarenhetskrav vi har vid rekrytering. Medarbetarna får sedan påfyllning utifrån kompetensbehovet genom interna utbildningstillfällen, externa seminarier eller kortare kurser samt handledning.

Vid handläggares kortare sjukdom finns backup av kollegor. Våra lokaler är fullt utnyttjade och medarbetare delar större rum.

Enheten samverkar när det gäller våld i nära relation med Älvsjö stadsdelsförvaltningen genom ett gemensamt stöd som beviljas till den som är våldsutsatt.

Vi har en gemensam mottagning för våldsutövare och jourlägenhet för våldsutövande män tillsammans med Enskede-Årsta-Vantörs, Farsta, Skarpnäcks och Älvsjö stadsdelsförvaltning.

När det gäller förbrukningen av kontorsmaterial kopierar vi och skriver ut dubbelsidigt enligt vårt miljöåtagande för att minska pappersmängden.

Enhetens medarbetare kan boka barn- och ungdomsenhetens bil vid behov, t.ex. för att ta sig till hembesök. Taxi används endast i undantagsfall. Vi kommer att se över möjligheten att använda cyklar.

Budget 2014

Budgetår:	2014
Enhet :	Ekonomiskt bistånd/handläggning
Enhetschef:	Christina Stensiö

Beloppen anges i TKr	Budget
<i>Intäkter</i>	
Förvaltningsinterna intäkter	619
Bidrag	1 500
Försäljning av verksamhet	0
Övriga externa intäkter	0
<i>Summa intäkter</i>	2 119
<i>Kostnader</i>	
Förvaltningsinterna kostnader	100
Personalkostnader	16 849
Övriga personalkostnader	200
Lokalkostnader	2 629
Entreprenader och köp av verksamhet	46 349
Övriga kostnader	3 400
<i>Summa kostnader</i>	69 527
<i>Summa netto</i>	67 408

Budgetår: 2014
 Enhet : Arbetsmarknad
 Enhetschef: Christina Stensiö

Beloppen anges i TKr	Budget
<i>Intäkter</i>	
Förvaltningsinterna intäkter	0
Bidrag	2 516
Försäljning av verksamhet	184
Övriga externa intäkter	0
<i>Summa intäkter</i>	2 700
<i>Kostnader</i>	
Förvaltningsinterna kostnader	387
Personalkostnader	6 068
Övriga personalkostnader	20
Lokalkostnader	134
Entreprenader och köp av verksamhet	168
Övriga kostnader	0
<i>Summa kostnader</i>	6 777
<i>Summa netto</i>	4 077

Nämndmål:

Nämndens verksamheter ska bedrivas på ett kostnadseffektivt sätt och inom beslutad budget

Åtagande:

Vi åtar oss att bedriva verksamheten kostnadseffektivt och inom given budgetram.

Förväntat resultat

Budget i balans.

Arbetsätt

Antalet bidragshushåll följs upp månadsvis genom statistik från Sweco. Vid ökning av antalet bidragshushåll och därmed en ökning av bidragskostnaderna vidtas åtgärder. Vi gör en omvärldsanalys, diskuterar i arbetsgruppen samt ser över våra arbetsmetoder och insatser.

Handläggare ansvarig för felaktiga utbetalningar (FUT) bjuds in till socialsekreterarnas måndagsmöten för att informera om arbetet med felaktiga utbetalningar och hur vi kan handlägga för att inte felaktiga utbetalningar sker.

Vi går igenom varje månadsprognos på APT för ekonomiskt bistånd, arbetsmarknad samt och våld i nära relation.

Resursanvändning

Enhetschef, biträdande enhetschef, controller, avdelningschef och IT-system. Medarbetare på enheten är delaktiga.

Uppföljning

Det ekonomiska läget följs upp månadsvis av enhetschef och controller. Resultatet presenteras och diskuteras i arbetsgruppen och nödvändiga åtgärder vidtas. Det kan till exempel vara speciella satsningar utifrån förändringar i målgruppen för ekonomiskt bistånd.

Utveckling

Enhetens redovisar en budget i balans för 2013. Enheten har höga boendekostnader för hemlösa. Vi kommer att fortsätta se över dessa kostnader under året samt prioritera insatser mot ny hemlöshet. Långvariga bidragstagare är en bidragsgrupp som ökar och insatser för den målgruppen kommer att prioriteras under året. Vi kommer att följa den ökade tillströmningen av våldsutsatta under 2013 för att vidta nödvändiga åtgärder.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

3.2 Alla verksamheter staden finansierar ska vara effektiva

Nämndmål:

Styrningen och uppföljningen av verksamhet och ekonomi ska vara tydlig

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Internkontroll ska genomföras och dokumenteras i ILS-webben inom samtliga avdelningar och enheter.	2014-01-01	2014-12-31

Åtagande:

Vi åtar oss att ha tydliga rutiner för styrning och uppföljning av verksamhet och budget.

Förväntat resultat

Att bedriva verksamheten inom given budgetram.

Arbetsätt

Enhetschefen rapporterar varje månad en ekonomisk prognos för sin verksamhet till controller på administrativa avdelningen. Dessa rapporter diskuteras också med avdelningschefen. Prognoserna för april och augusti är s.k. tertialrapporter och innehåller en djupare analys av verksamhet och ekonomi.

I årsredovisningen följs även måluppfyllelsen upp. Ekonomisk uppföljning görs med hjälp av bl.a. rapportverktyget Business Objects, Webinfo och rapporter i Paraplysystemet. Kontroll av lönelistor samt bokförda transaktioner görs varje månad för att säkerställa en korrekt och rättvisande bokföring.

Resursanvändning

Enhetschef, controller, avdelningschef och IT-system.

Uppföljning

Vi följer upp budgeten en gång i månaden genom möte med controller.

Utveckling

Vi kommer att följa upp användningen av våra egna, interna arbetsträningsplatser en gång i månaden för att få ett effektivt utnyttjande.

Vi kommer att i samarbetet med arbetsmarknadsförvaltningen delta i framtagandet av beställnings- och utförardokumentation för stadsdelarna arbetsmarknadsinsatser.

Övriga frågor

Muntliga synpunkter och klagomål på handläggning, bemötande eller annat tas i första hand emot av biträdande enhetschef. Synpunkterna och klagomålen antecknas på en blankett som är gemensam för avdelningen och som sammanställs på avdelningsnivå. Klienten erbjuds samtal tillsammans med handläggare och biträdande enhetschef för att klara ut vad synpunkterna handlar om. Skriftliga klagomål besvaras alltid skriftligen.

Vid avslagsbeslut i enskilt ärende informeras klienten brevlades om beslutet och då med en upplysning om hur en överklagan görs till förvaltningsdomstol.

Klagomål eller synpunkter som berör verksamheten diskuteras på APT där också beslut tas om eventuella förändringar.

Synpunkter kan också lämnas genom den årliga brukarundersökningen och genom förvaltningens blankett "Mina synpunkter".